

Etika dan Penampilan Staf Layanan Perpustakaan

Oleh: FX. Moeljono*

A. Pendahuluan

KEBERHASILAN suatu layanan perpustakaan dapat diperoleh dari kualitas layanan itu sendiri, yaitu melalui kualitas fasilitas yang tersedia dan kualitas sumberdaya manusia yang ada. Layanan berkualitas ini akan tercermin dari kepuasan pemakai yang memanfaatkan perpustakaan. Pada saat berkomunikasi dengan staf perpustakaan. Hal ini tergantung dari bagaimana staf itu memberikan layanannya kepada pemakai melalui etika dan penampilan yang staf perpustakaan tunjukkan. Pemakai akan merasa puas bila mereka menerima pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan, dan sebaliknya pemakai akan merasa tidak puas bila tidak menerima pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan. Pada saat masuk perpustakaan, pemakai akan disambut oleh staf dengan etika dan penampilan sesuai dengan karakter dan pribadi mereka masing-masing.

Etika itu sendiri berasal dari bahasa Latin *ethicus*, atau bahasa Yunani *ethicos* yang mempunyai arti kebiasaan. Sedangkan Solomon dalam Kumorotomo (1992) mengatakan bahwa etika merupakan pokok

permasalahan di dalam suatu ilmu yaitu nilai-nilai hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia. Kemudian menurut Wursanto (1987) etika adalah suatu ilmu yang membicarakan masalah perbuatan atau tingkah laku manusia, yang mana dapat dinilai baik dan mana yang dapat dinilai tidak baik. Secara ringkas Kumorotomo (1992) mengatakan bahwa etika cenderung dipandang sebagai suatu cabang ilmu dalam filsafat yang mempelajari tentang nilai-nilai baik dan buruk bagi manusia. Jadi etika dan penampilan staf perbuatan atau tingkah laku yang baik dan tidak baik, khususnya saat memberi pelayanan. Untuk itu secara sederhana, staf layanan perpustakaan agar berperilaku serta berpenampilan baik, seperti diuraikan dibawah ini.

B. Perilaku Kerja

Menurut Moenir (1992) perilaku seseorang pada saat melakukan pekerjaan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain berupa:

1. Faktor disiplin, faktor kedisiplinan amat berpengaruh pada perilaku kerja staf. Misalnya ketidakdisiplinan berkaitan dengan waktu kerja,

baik pada saat kehadiran atau kepulangan yang tidak tepat, hal ini akan mempengaruhi jumlah jam kerja dan mengurangi waktu kerja staf. Dengan waktu kerja yang berkurang, kerja pelayanan staf menjadi berkurang. Di samping hal ini akan mengganggu dan mempengaruhi suasana kerja bagi staf lainnya dapat mempengaruhi penampilan dan perilaku staf dalam melayani pengunjung.

2. Faktor Pengetahuan dan Pengalaman, faktor ini besar dukungannya terhadap perilaku seorang staf dalam melakukan pekerjaan, lebih-lebih pekerjaan layanan yang banyak berhubungan dengan pemakai perpustakaan. Di samping pengetahuan substansial, pekerjaan pelayanan memerlukan pula pengetahuan komunikasi dan pengetahuan umum untuk membantu kelancaran staf dalam melayani pengunjung. Pengalaman bekerja sangat memperlancar bagi staf dalam melakukan kegiatan untuk menjalankan tugasnya. Harapannya pengetahuan dan pengalaman yang cukup baik dapat berpengaruh pada perilakunya ke arah yang lebih baik pula.
3. Faktor Pendapatan dan Penghasilan, pendapatan atau penghasilan sangat

besar pengaruhnya terhadap perilaku kerja staf. Oleh karena pendapatan dan penghasilan ini berkaitan erat dengan pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari. Bila pendapatan tidak mencukupi untuk menutupi kebutuhan hidup, sangat mempengaruhi semangat kerja yang akhirnya akan berpengaruh pula pada pekerjaan, baik cara kerja maupun hasil kerjanya. Situasi semacam ini akan membuat staf cenderung berperilaku kurang baik dalam bekerja. Namun begitu sebaliknya bila pendapatan staf mencukupi untuk kebutuhan hidup sehari-hari atau bahkan ada penghasilan lebih, hal ini akan mendorong staf untuk berperilaku lebih baik dan kondisi ini tentu akan menghasilkan pekerjaan yang lebih baik pula.

4. Faktor Sarana Pelayanan, sarana pelayanan merupakan alat bantu untuk kelancaran pekerjaan dan mempunyai peran penting sebagai pendukung proses kerja. Pekerjaan akan terhambat bila sarana yang tersedia tidak memadai, dan selanjutnya hambatan ini akan berpengaruh pada perilaku staf dalam kegiatannya memberikan pelayanan kepada pemakai. Sarana pelayanan untuk

perpustakaan berupa peralatan kerja dan perangkat peraturan serta tata tertib sebagai pendukung proses kerja pelayanan.

Beberapa faktor tersebut amat besar pengaruhnya terhadap perilaku kerja staf dalam melaksanakan tugas pelayannya kepada pemakai perpustakaan.

C. Perilaku Berkomunikasi

Pada umumnya staf pelayanan perpustakaan cenderung lebih banyak berkomunikasi dengan pemakai perpustakaan dalam melakukan tugas sehari-harinya. Pada saat memberi pelayanan staf berhadapan secara langsung dengan orang lain, sehingga tugasnya lebih banyak berdialog. Komunikasi yang dilakukan kebanyakan berupa komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal dilakukan staf bagian pelayanan dengan staf bagian lain dalam perpustakaan, atau hanya di lingkup pelayanan saja. Sedangkan komunikasi eksternal dilakukan dengan pihak luar perpustakaan dan yang utama adalah pemakai perpustakaan dan masyarakat luas. Komunikasi internal juga dimaksudkan sebagai upaya mempersiapkan diri untuk memberi pelayanan kepada masyarakat, misalnya dengan menyiapkan bahan-bahan termasuk media informasi dan teknologi informasi. Dalam

komunikasi secara eksternal, selain bertugas memberi pelayanan dan informasi kepada pemakai, perpustakaan juga memperoleh banyak manfaat dari hasil komunikasi tersebut. Komunikasi secara eksternal ini akan berhasil dengan baik bila staf melakukannya dengan mempertimbangkan arti pentingnya etika dan penampilan staf. Kondisi komunikasi semacam ini akan diperoleh manfaat lebih yaitu mendukung keberhasilan tujuan perpustakaan. Manfaat yang bisa diperoleh dengan berkomunikasi secara eksternal ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan kegiatan komunikasi ini masyarakat pemakai menjadi tahu kondisi dan lebih mengenal perpustakaan.
2. Selain dikenal oleh masyarakat berkat kualitas pelayannya, perpustakaanpun akan mendapat kepercayaan masyarakat.
3. Oleh karena masyarakat percaya kepada perpustakaan, hal ini mendorong masyarakat pada suatu saat tertentu memberi bantuan kepada perpustakaan.
4. Dengan komunikasi yang dilakukan secara meluas juga akan memperluas masyarakat yang dilayani, dan kondisi ini akan memberi kesempatan bagi perpustakaan untuk melakukan kerjasama dengan masyarakat maupun pusat

informasi lain.

Selain dikategorikan secara internal dan eksternal, komunikasi dapat pula dilakukan secara lisan, baik dengan langsung bertatap muka maupun tidak langsung yaitu melalui alat bantu telepon. Komunikasi melalui telepon ini memiliki aturan atau norma dan etika tertentu, baik pada saat menerima maupun saat memanggil. Bagi staf pelayanan perlu memahami norma dan etika tersebut. Pada saat menerima telepon, norma dan etika yang perlu diperhatikan adalah seperti berikut:

1. Jawablah panggilan dengan segera, jangan biarkan terlalu lama pesawat berdering.
2. Berikan salam dan katakan nama, atau nama kantor, atau nomor telepon kantor.
3. Sebelumnya sediakan catatan atau kartu penerima telepon beserta alat tulisnya.
4. Katakan dengan sopan apabila terpaksa harus menunggu.
5. Diusahakan jangan sampai menyela pembicaraan.
6. Hindari sikap bicara yang menunjukkan nada atau tanda tergesa-gesa dan tidak sabar.
7. Usahakan untuk menghindari kebiasaan berbicara dengan mulut tertutup sebelah tangan.
8. Hindari kebiasaan berbicara sambil merokok atau makan.
9. Bilamana pembicaraan sudah selesai akhirilah dengan ucapan terima kasih.
10. Biasakan diri untuk meletakkan telepon setelah pihak penelepon meletakkan terlebih dahulu.
11. Letakkanlah gagang telepon dengan perlahan.

Kemudian pada saat memanggil, norma dan etika yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Lebih baik siapkanlah terlebih dahulu nomor telepon yang akan dipanggil, dan jangan mengangkat telepon sebelum nomor telepon diketahui.
2. Setelah telepon diangkat kemudian dengarkanlah nada pilih terlebih dahulu.
3. Selanjutnya tekanlah nomor telepon dengan jari tangan dan jangan menggunakan alat atau benda-benda lain.
4. Kemudian katakanlah nama, atau nama kantor atau nomor telepon kantor.
5. Sebelumnya sediakanlah alat tulis dan kertas untuk mencatat segala sesuatu yang dianggap perlu.
6. Usahakanlah bicara dengan singkat dan tidak berputar-putar atau panjang lebar.
7. Biasakan bila bertelepon memberi jarak kurang lebih 2 cm. antara bibir dengan telepon.
8. Bila sudah selesai akhirilah pembicaraan dengan sopan dan hormat.

9. Usahakanlah meletakkan telepon dengan perlahan.

Adakalanya staf sering melakukan kebiasaan bertelepon seperti di rumah dan kebiasaan ini dilakukan di kantor.

D. Penampilan Kerja

Pada saat bertugas memberikan pelayanan kepada pengunjung, staf perpustakaan perlu memperhatikan etika penampilan kerja agar lebih menarik dan membuat pengunjung merasa senang. Untuk itu penampilan staf pada saat melayani pengunjung adalah:

1. Staf memperlihatkan wajah yang cerah dan sikap bersahabat kepada pengunjung yang datang. Usahakan untuk menghindari penampilan dengan wajah murung, sebab akan mengganggu proses komunikasi yang pada akhirnya akan berpengaruh pada kualitas pelayanan staf kepada pengunjung.
2. Pada waktu menyambut pengunjung upayakan dengan sikap hormat dan menghargai, sebab hal ini akan mempengaruhi hubungan baik antara perpustakaan dengan pengunjung. Hubungan baik ini sangat dibutuhkan dalam pelayanan terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih menarik.
3. Usahakan berpenampilan yang baik dan wajar dengan mengenakan pakaian sopan serta serasi. Hindarilah pakaian yang terlalu mencolok dan norak sebab akan mengganggu pemandangan pengunjung, serta akan menjadi perhatian banyak orang. Situasi ini akan mempengaruhi penilaian pemakai terhadap perpustakaan.
4. Upayakan untuk menghindari kebiasaan yang kurang baik pada saat melayani, misalnya berbicara sambil merokok atau makan, bicara sambil menunduk atau tidak melihat lawan bicara (pengunjung). Kebiasaan-kebiasaan tersebut terkesan kurang menghargai atau memandang rendah pengunjung. Tentunya hal ini akan berakibat buruk bagi citra pelayanan dan lebih luas lagi bagi citra perpustakaan di mata masyarakat pemakai.

Butir-butir tentang penampilan kerja tersebut di atas merupakan etika dan norma yang harus dimiliki serta dilakukan oleh seorang staf perpustakaan, ini khususnya staf yang melaksanakan tugas berhadapan langsung dengan pemakai. Dengan demikian bila seorang staf menampilkan etika dan norma kerja maka staf tersebut telah dikatakan profesional sebagai seorang pustakawan.

E. Penutup

Uraian di atas menggambarkan untuk mendukung proses pekerjaan pelayanan perpustakaan tidak hanya dapat dilihat dari faktor fasilitas saja, tetapi tidak kalah pentingnya adalah dukungan staf perpustakaan melalui etika dan penampilannya pada saat bekerja. Etika dan penampilan staf ini meliputi perilaku staf dalam berkomunikasi dengan pengunjung, dan penampilan kerja. Perilaku kerja akan baik bila didukung oleh pendapatan atau penghasilan yang mencukupi untuk hidup staf secara wajar, dan didukung pula oleh sarana pelayanan yang memadai sebagai penunjang kegiatan kerja. Staf pelayanan dituntut untuk dapat melakukan komunikasi dengan baik kepada pengunjung. Komunikasi ini bisa dilakukan secara bertatap muka atau lewat telepon dengan mengikuti norma dan etika yang standar. Selanjutnya agar staf perpustakaan mampu melakukan proses pelayanan dengan baik dia harus berpenampilan yang baik pula. Penampilan ini meliputi mimik wajah, cara menyambut pengunjung dengan sikap hormat dan menghargai, cara berpakaian yang sopan dan serasi, dan menghindari kebiasaan tidak baik, misalnya bicara sambil merokok, sambil

makan, atau menunduk tidak melihat lawan bicara yaitu para pengunjung atau pemakai perpustakaan.

Daftar Bacaan

- Kumorotomo, Wahyudi. 1992. Etika administrasi negara. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H.A.S. 1992. Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wursanto, Ig. 1987. Etika komunikasi kantor. Yogyakarta: kanisius.

* Pustakawan UGM